

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**

**APLIKASI KAI ACCESS**

**2018**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh :

**AZIZAH IMMANIAR IQBAL AZMI**

20160530184

**JURUSAN STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi *Customer Relationship Management* Aplikasi KAI Access.” Skripsi ini penulis persembahkan untuk orangtua tercinta, kerabat dan sahabat yang telah memberi dukungan dan doa yang senantiasa mereka berikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sangat besar kepada beberapa pihak yang telah menjadi orang-orang penting dalam perjalanan hidup penulis:

1. **Allah SWT.** Terimakasih Ya Allah Engkau telah memberikan saya kesabaran dalam menghadapi proses mengerjakan skripsi yang tidak dapat melakukan penelitian di Yogyakarta. Kemudian kesabaran atas masalah penelitian selama 1 bulan tanpa ada hasil di Bandung dan Engkau bangkitkan kembali semangat hamba melalui keluarga serta orang-orang terdekat hamba yang tidak pernah putus mendoakan agar diberi kemudahan dan kelancaran. Terimakasih telah mengirimkan orang-orang baik yang selalu ada menemani dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah memberikan kemudahan setelah berbagai kesulitan yang saya rasakan. Nikmat-Mu sungguh luar biasa, Engkau mudahkan hamba dalam mengerjakan skripsi dalam waktu kurang lebih 2 bulan setelah mendapatkan data hingga acc pendadaran. Terimakasih Ya Allah telah menjauhkan saya dari rasa sakit dan rasa malas.
2. **Ayah dan Bunda (Achmad Mudhofar dan Umi Mungawanah),** orang tua motivasi terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah janji saya terpenuhi untuk menyelesaikan kuliah tidak lebih dari 4 tahun. Terimakasih banyak ayah dan bunda atas doa-doa yang tidak pernah terputus, yang selalu shalat tahajud dan berpuasa untuk anak satu-satunya ini. Terimakasih telah selalu mendukung semua kegiatan dan organisasi selama kuliah. Semoga selesainya skripsi ini dapat membuat bangga Ayah dan Bunda. Semoga

Ayah dan Bunda selalu sehat, supaya saya selalu dapat membanggakan dan membahagiakan Ayah Bunda.

3. **Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos.,M.Si** selaku dosen pembimbing saya yang sangat sabar dalam membimbing saya. Terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan ketika saya sedang jatuh dan akhirnya dapat berdiri dengan tegak kembali. Terimakasih sudah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan dan memberikan motivasi selama penyusunan penelitian ini.
4. **Ibu Dr. Tri Hastuti Nur R, S.Sos.,M.Si** selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan serta saran dalam penelitian ini. Terima kasih bu, semoga dapat berjumpa dilain kesempatan.
5. **Ibu Ayu Amalia, S.Sos.,M.Si** selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan serta saran dalam penelitian ini. Terima kasih bu, semoga dapat berjumpa dilain kesempatan.
6. **Dosen-Dosen Ilmu Komunikasi UMY**, terimakasih banyak untuk semua Bapak/Ibu, Mas/Mbak dosen-dosen Ilmu Komunikasi yang membagikan ilmunya selama perkuliahan serta memberikan banyak perubahan pola pikir untuk menjadi lebih positif. Terimakasih banyak.
7. **Tata Usaha Ilmu Komunikasi UMY (Pak Jono, Pak Mul dan Mbak Siti)**, terimakasih sebanyak-banyaknya atas bantuan dalam administrasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai informasi akademik. Semoga selalu sehat ,Pak, Mbak.
8. **Bapak Richo Octora, Bapak Akbar, Bapak David dan Ibu Grandis** selaku Internal Unit *Corporate Passanger E-Commerce* (CPE) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi informan dalam penelitian ini.

9. **Bapak Anwar Sholihin selaku *Assistant Manager* & Bapak Dion Parasdy** selaku staff Humas Daop 6 Yogyakarta, yang membimbing serta memberikan banyak ilmu kepada saya saat melakukan program magang selama 2 bulan di Humas Daop 6 Yogyakarta. Terima kasih bapak semoga ilmu yang telah diberikan bermanfaat bagi saya dan bapak sekalian diberikan kesehatan serta kesuksesan dalam bekerja.
10. **Bripda Muhammad Ridwan Kurnia**, terima kasih mas telah menemani dan selalu mendukung dalam proses ini. Terimakasih selalu ada 24 jam untuk mendengarkan keluhan adek, mendengarkan tangis ketika benar-benar bingung harus berbuat apa dan selalu memberikan semangat, motivasi serta doa yang tiada henti untuk adek. Darimu aku belajar menghargai waktu, memanfaatkan kesempatan yang ada & memperbaiki setiap kesalahan. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, semangat bekerja sebentar lagi naik pangkat.
10. **Sertu Ahmad Muazib & Sumi Khayati Amd, Keb**, terima kasih mas sepupu terbaik dan mbak ipar yang selalu memberikan semangat, do'a dan juga masukan yang selalu membangun semangat untuk terus menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. **Sahabat Kesayangan (Febti Indiarti, Desi Perwitasari, Yesie Vindira Intaroyti, Rima Nur Agustina, Revina Paramita, Nidia Galuh Puspita Dewi)**, terimakasih sahabatku sejak awal SMA, bahkan sudah kuanggap keluarga sendiri. Terima kasih selalu mendukungku ketika jatuh, selalu ada ketika aku butuh. Terima kasih telah membantuku mengintrospeksi diri agar menjadi lebih baik. Semoga kalian selalu sehat dan dilancarkan dalam urusan serta cita-citanya.
12. **Ciptaan Tuhan Group (Denisa Pratikasari, Sari Rachmawati, Mediastri Miranda Agustina)**, terimakasih sudah mewujudkan wish-listku untuk punya prestasi semasa kuliah. Terimakasih sudah membawaku untuk menikmati podium dan masuk berita kampus karena prestasi. Terimakasih telah menerimaku yang banyak kurangnya ini. Akhirnya

12. **Dinas Seni Budaya & Olahraga BEM Fisipol UMY** (Bang Nopriyono, Bang Alvin, Bang Farhan, Yoga Budi, Dimas Kukuh, Mbak Vindhi Putri, Mbak Nita Meutia, Dewi (ew), & Aulia Zahra). Terima kasih tim rapat di taman yang katanya indah (Taman Mustofa) berkat kalian semua saya dapat ikut organisasi selama satu tahun dengan sebaik-baiknya. Dapat banyak teman & pengalaman hingga ikut aktif dalam kegiatan Matafisipol di tahun 2017 & 2018. Semoga kita bisa bertemu kembali di lain kesempatan & di acara selanjutnya.
13. **Istanbul Youth Summit Team** (Kak Aldi Subakti, Kak Hopyan Nazzaki, Kak Meldi Latifah, Kak Abiesa Analistiana, Alfi Novriando, Roeikhan Kusumayudha, Bang Hendra, Bang Zaki Mubarak, Astrid Putri, Laras Wintang Kirana, Teh Intan Aulia, Teh Qoriah Indah, Teh Dwindi, Syari Fatima, Zia fas) terima kasih atas dukungan semangat & doa yang tidak pernah putus saat acara IYS 2020 di Turki Januari lalu hingga saat ini. Semoga kita bisa bertemu kembali di acara internasional lainnya. Semangat meraih cita-cita sampai ke negeri China.
14. **Purna Paskibaraka Indonesia Kota Yogyakarta** (Danis Melati Saraswati, Addina Rahma Alifna, Annissa Syahdrina, Nadia Yudha Nursanti, Anisa Safira, Dino Rezaldi Agam, Bagaskara Adi Pamungkas, Firman Indra Nugraha) dan seluruh keluarga besar PPI Kota Yogyakarta. Terima kasih atas kesempatannya dapat menimba ilmu di PPI dengan beriringan kuliah.
15. **Keluarga Besar Kelas E-Bony Ilmu Komunikasi UMY**, teman pertama di dunia perkuliahan yang berasal dari berbagai macam belahan Indonesia. Alhamdulillah senang sekali bisa mengenal kalian semua dan mengukir kisah canda, tawa hingga kita terpisahkan dengan konsentrasi masing-masing. Semangat kuliah temen Ebony semuanya, semoga langkah kalian selalu dimudahkan dan segera wisuda.

16. **Keluarga KKN 049 UMY 2019**, keluarga baru yang dipertemukan di Dukuh Beteng, Girimulyo Kulon Progo yang tidak sengaja bergabung dengan angkatan 2015 dan 2016. Dengan jurusan yang berbeda alhamdulillah kami bisa bertukar pikiran dan kerja keras membangun program Kuliah Kerja Nyata. Terima kasih Bapak Ngadi selaku Dukuh di Beteng & Ibu Dukuh, Pak RT, Pak Carik, Mas Tanto selaku Pemuda Karang Taruna, dan kelompok KKN 049 (Mas Ardis Evan, Mas Jannatan Firdaus, Mas Arif Rahman, Dimas, Sutan, Mbak Ariani, Mbak Ayu Humaira, Alindya Nugrahani, Ismi Amin Wigesti) yang telah memberikan semangat dan doa hingga saat ini. Semoga kita dapat berjumpa dan berkumpul di lain kesempatan. Semangat kuliah & kerja.
  
17. **Berti Nova Khafifa Bazar**, mbak makasih banyak sudah membentuk pribadiku menjadi lebih baik lagi dan lagi, dari SMA, masuk Paskibraka, menjadi anggota PPI yang aktif, menjadi anak organisasi dimana pun semua acara dan menyarankan keputusan terbesarku untuk mengambil jurusan Ilmu Komunikasi di UMY. Darimu aku belajar banyak hal, bahwa ingin saja tidak cukup kita harus berusaha mendapatkan yang kita inginkan dengan ikhtiar & tawakal. Terima kasih banyak mbak. Semoga Allah selalu melancarkan urusanmu, mempermudah studi S2 mu dan mendapatkan gelar sesuai cita-citamu.
  
18. **Hasna Dian Pramesti**, berawal bertemu di salah satu kompetisi model di Yogyakarta, satu-satunya teman yang akrab sampai sekarang. Selalu memberi semangat & motivasi untuk terus bangkit dari kegagalan. Darimu aku belajar bahwa menjadi seorang perempuan tidak hanya pintar dalam ilmu namun cerdas dalam mengambil keputusan. Terimakasih atas semua masukan yang telah kamu berikan semoga banyak cita-cita yang terwujud setelah ini.
  
19. **Chintya Silvyana**, sahabat dari SMP, SMA sampai sekarang yang tidak pernah putus silaturahmi. Terima kasih son (pangilan kesayangan) sudah mau membersamai hingga

saat ini, banyak pembelajaran dari persahabatan yang tidak singkat ini. Keluarga merupakan hasil dari akrabnya kami, alhamdulillah rezeki kita bisa kuliah dengan jurusan yang kita mau. Semangat nyusun skripsinya son, semoga cepat bergelar P.si dan menjadi psikolog yang ramah di senangi semua orang.

20. **Oktavian Fadhli Zakaria & Tsania Wafi Nafisah** adik sepupu yang sangat dekat seperti adik kandung. Terima kasih dek Vian sudah banyak memberikan motivasi. Darimu mbak banyak belajar bahwa ilmu tidak dapat dicari dibangku sekolah saja, melainkan juga dalam kehidupan bermasyarakat khususnya dengan orang asing yang tinggal berdekatan. Semangat meraih cita-cita hingga bergelar dan melanjutkan S2 sesuai cita-citamu. Semoga kita bisa liburan ke Turki bersama dan bermain ke kampus kebanggaanmu, Istanbul University. Dek Nia sosok adik yang sangat dekat seperti adek kandung, selalu berbagi susah dan senang, terima kasih sudah menemani liburan dan mengenal negara Eropa saat di Turki Januari lalu. Semangat sekolah bahasanya, semoga segera menemukan kampus impianmu di Istanbul, Turki sampai bertemu di Yogyakarta.

21. **Intan Aulia Husnunnisa**, teman baru, kakak baru & sahabat baru saat mengikuti acara Istanbul Youth Summit 2020 di Istanbul, Turki. Terima kasih teh Intan, selalu memberikan semangat, doa, motivasi buat aku hingga saat ini. Menemani & memberikan tempat berteduh saat proses penelitian di Bandung. Mbersamai proses penelitian yang tidak mudah, makasi banyak teh Intan.

23. **Muhammad Ridho Widartono**, teman satu konsentrasi yang selalu memberikan masukan, kritik dan saran. Makasih banyak do, sukses selalu untuk bercocok tanam di kebun Temanggung Raya.

22. **Magang Team Humas Daop 6 Yogyakarta** (Fauziah Herawati, Yulaikha Ulin, Usma) teman magang dengan segala kesederhanaannya ikut liputan dimana pun dan kapan pun

sampai Solo kejar kereta paling pagi jam 5 biar bisa sampai Solo buat liputan. Terima kasih sudah saling berbagi ilmu Ilkom UMY vs Ilkom MMTC semangat meneruskan cita-cita sampai bergelar S.Ikom juga,

23. **Anak Ilmu Komunikasi 2016**, khususnya konsentrasi *Public Relations* terimakasih teman-teman angkatan yang selalu memberikan motivasi agar terus semangat melanjutkan kuliah. Berbagi bersama dalam acara dari ketiga konsentrasi, semoga Allah memudahkan langkah kalian. Semangat selalu.
24. **Anak 2016 Bimbingan Bu Adhianty**, terimakasih telah saling menyemangati dan menjadi teman diskusi sekaligus mewarnai perbimbingan ini dengan cerita-cerita dan bercandaan kalian yang tidak terlupakan antri di lorong depan ruang dosen. Semoga kita berjumpa dan berkumpul lagi.
25. Spesial untuk diri saya, terimakasih sudah berjuang dengan sabar dan tawakal selama penelitian. Terimakasih atas derai air mata yang akhirnya membuatmu semakin kuat dan tegar.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Customer Relationship Management* Aplikasi KAI Access Tahun 2018”. Penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana/Strata 1 (satu) di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dari tahap awal pembuatan proposal, tahap penelitian, hingga penyusunan skripsi, penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan menjadi penyemangat bagi penulis.

Dalam menyusun skripsi ini penulis menyadari dan memohon maaf apabila karya tulis ini jauh dari kata sempurna. Terkait hal itu saran dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan penelitian ini agar dapat menjadi acuan bagi penelitian

selanjutnya. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya dan semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 24 Juni 2020

Penulis

Azizah Immaniar Iqbal Azmi

## **ABSTRAK**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi *Public Relation***

**Azizah Immaniar Iqbal Azmi**

***Customer Relationship Management* Aplikasi KAI Access Tahun 2018  
(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Aplikasi KAI Access Tahun 2018)**

**Tahun Skripsi : 2020 + 154 Hal + 12 Gambar + 2 Tabel**

**Daftar Pustaka : 12 Buku + 16 Jurnal & Skripsi**

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi darat. Aplikasi KAI Access dibuat oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket kereta secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi *Customer Relationship Management* aplikasi KAI Access. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data *interview* dan studi dokumentasi. Hasil penelitian mengatakan bahwa pada *Customer Relationship Management* aplikasi KAI Access yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan sistem teknologi 4.0 dalam sistem aplikasi yang efisien. Namun dalam penerapannya sistem layanan sering terjadi *error* membuat aplikasi KAI Access tidak banyak digunakan oleh pelanggan.

Aplikasi KAI Access ini memiliki banyak fitur didalamnya yang berfokus pada kepentingan pelanggan kereta api dan tidak disajikan didalam aplikasi penjualan tiket *online* lainnya. Penggunaan proses aplikasi, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan strategi *customer relationship management* untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan aplikasi KAI Access, khususnya persaingan teknologi yang mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan semua jaringan eksternal yang bekerjasama dengan perusahaan untuk menciptakan serta mewujudkan pelanggan yang loyal. Proses publikasi & sosialisasi Aplikasi KAI Access kepada pelanggan belum maksimal sehingga membuat pengguna aplikasi KAI Access sedikit dan memiliki rating jauh dibawah dengan kompetitornya. Pada kenyataannya perusahaan hanya membuat Aplikasi KAI Access untuk mengikuti perkembangan zaman bukan untuk bersaing dalam penjualan tiket kereta api *online* berbasis profit.

**Kata kunci : *Customer Relationship Management; Aplikasi KAI Access.***

**ABSTRACT**

**Muhammadiyah University of Yogyakarta**

**Faculty of Social Science and Political Science**

**Program Studies Communication**

**Concentration Public Relations**

**Azizah Immaniar Iqbal Azmi**

**Customer Relationship Management Application of KAI Access 2018 (Qualitative Descriptive Study of KAI Access Application 2018)**

**Thesis Year: 2020 + 148 Pages + 12 Pictures + 2 Tables**

**Bibliography: 12 Books + 16 Journals & Thesis**

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) is a service company engaged in land transportation. KAI Access application created by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) to facilitate customers in ordering train tickets online. This study aims to determine and describe the strategy of Customer Relationship Management KAI Access application. The method used in this research is descriptive qualitative research method using interview data and documentation study. The results of the study said that the Customer Relationship Management KAI Access application conducted by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) uses technology system 4.0 in an efficient application system. However, in its application of the service system, errors often occur making the KAI Access application not widely used by customers.

This KAI Access application has many features in it that focus on the interests of train customers and are not presented in other online ticket sales applications. Using the application process, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) uses customer relationship management strategies to increase customer confidence in using the KAI Access application, especially technology competition that integrates internal processes and functions with all external networks that work with companies to create and realize loyal customers. The process of publication and socialization of the KAI Access application to customers has not been maximized, making the KAI Access application users few and have a rating far below that of its competitors. In fact the company only makes the KAI Access Application to keep up with the times not to compete in online profit-based train ticket sales.

**Keywords : *Customer Relationship Management; Aplikasi KAI Access***

**Daftar Isi**

HALAMAN JUDUL .....	1
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	2

KATA PENGANTAR .....	11
ABSTRAK .....	12
ABSTRACT .....	13
DAFTAR ISI .....	14
DAFTAR TABEL .....	17
DAFTAR BAGAN .....	17
DAFTAR GAMBAR .....	17
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>18</b>
A. Latar Belakang .....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Rumusan Masalah .....	28
D. Tujuan Penelitian .....	28
E. Manfaat Penelitian .....	28
1. Manfaat Teoritis .....	28
2. Manfaat Praktis .....	29
F. Kerangka Teori .....	30
G. Metode Penelitian .....	36
1. Jenis Penelitian .....	36
2. Lokasi Penelitian .....	38
3. Teknik Pengumpulan Data .....	38
4. Analisis Data .....	41
5. Uji Validitas Data .....	43
6. Sistematika .....	45
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT. KERETA API INDONESIA (Persero) .....</b>	<b>46</b>
A. Profil PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	46
1. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	46
2. Lokasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	48
3. Visi dan Misi .....	48
4. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	51

5. Budaya Perusahaan .....	52
6. Filosofi Perusahaan .....	54
7. Struktur Organisasi .....	55
B. Strategi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	56
C. Divisi Public Relations.....	56
D. Divisi <i>Corporate Passenger E-commerce</i> .....	57
E. Divisi <i>Digital E-commerce Development (CPED)</i> .....	59
<b>BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>61</b>
A. Sajian Data .....	61
1. <i>Information</i> (informasi) .....	62
2. <i>Proccess</i> (proses) .....	69
3. <i>Technology</i> (teknologi) .....	73
4. <i>People</i> (manusia) .....	77
5. <i>FlowChart</i> .....	85
B. Analisis Data .....	86
1. <i>Information</i> (informasi) .....	88
2. <i>Proccess</i> (proses) .....	95
3. <i>Technology</i> (teknologi) .....	105
4. <i>People</i> (manusia) .....	109
5. <i>FlowChart</i> .....	121
6. Hambatan-Hambatan dalam menerapkan CRM Aplikasi KAI Access.....	123
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan .....	125
B. Saran .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>133</b>

### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Kereta Api melalui Aplikasi KAI Access.....	18
Tabel 1.2 Timeline Development Aplikasi KAI Access.....	72

### **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	53
Bagan 1.2 Struktur Organisasi Corporate Passenger E-Commerce (CPE).....	56
Bagan 1.3 Alur Masukan Development Aplikasi KAI Access .....	70
Bagan 1.4 Proses Development Aplikasi KAI Access .....	76
Bagan 1.5 Flowchart Aplikasi KAI Access .....	85

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Halaman Utama Aplikasi KAI Access.....	20
Gambar 1.2 Playstore Aplikasi KAI Access.....	20

Gambar 1.3 Fitur Aplikasi KAI Access.....	21
Gambar 1.4 Fitur Pembelian Tiker Kereta Api .....	59
Gambar 1.5 Dokumentasi Wawancara .....	64
Gambar 1.6 Perbandingan aplikasi App Store dan Play Store .....	65
Gambar 1.7 Rating Aplikasi KAI Access .....	66
Gambar 1.8 Proses Pembelian Tiket Kereta Menggunakan Aplikasi KAI Access	68
Gambar 1.9 Mitra Kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	68
Gambar 1.10 Proses Development Aplikasi KAI Access.....	75
Gambar 1.11 Aktivitas CPED .....	81